

УДК 330.341.13

О. Ю. ЛІНЬКОВА**КОНФЛИКТ ЦІННОСТЕЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ СУСПІЛЬСТВІ**

В роботі проаналізовано особливості становлення інформаційного суспільства в Україні. Проведено аналіз категорії цінності та конфлікту цінностей. Виділено переваги та ризики ціннісного управління. Запропоновані компенсатори в менеджменті ризиків зміни цінностей у персоналу. Наведено класифікацію правил вирішення конфліктів цінностей за внутрішньою і зовнішніми складовими. Систематизовано підходи до розвитку цінностей в інформаційному суспільстві. Запропоновано напрямки розв'язання конфлікту цінностей в бізнесі. Зазначені питання для проведення подальших досліджень.

Ключові слова: цінності, конфлікт, інформаційне суспільство, управління конфліктом, ціннісне управління, менеджмент.

Е. Ю. ЛІНЬКОВА**КОНФЛИКТ ЦЕННОСТЕЙ НА ПРЕДПРИЯТИИ В ИНФОРМАЦИОННОМ ОБЩЕСТВЕ**

В работе проанализированы особенности становления информационного общества в Украине. Проведён анализ категории ценности и конфликт ценностей. Выделены преимущества и риски ценностного управления. Предложены компенсаторы в менеджменте рисков изменения ценностей у персонала. Приведена классификация правил разрешения конфликтов ценностей по внутренней и внешней составляющей. Систематизированы подходы к развитию ценностей в информационном обществе. Предложены направления разрешения конфликтов ценностей в бизнесе. Указаны вопросы для проведения дальнейших исследований.

Ключевые слова: ценности, конфликт, информационное общество, управление конфликтом, ценностное управление, менеджмент.

E. Y. LINKOVA**CONFLICT OF VALUES AT THE ENTERPRISE IN THE INFORMATION SOCIETY**

Managing a conflict of values at an enterprise opens up new opportunities for strategic personnel development. The purpose of the work is to systematize the causes of conflicts of values in Ukraine in the conditions of the information society. The purpose of the publication is to establish the causal relationships between conflicts of values and business results, as well as directions for their solution. Classification of the company's norms of moral, legal and standard of expectation allows to predict the problems in the behavior of the personnel and the necessary actions for their management by managers. The main directions of solving conflicts of values in an enterprise are systematization of rules of conflict management, the establishment of norms and elements of social control over their compliance, the criterial selection of managers (according to the individual system of values and style of behavior and cooperation, motivation of the staff.) The dynamics of changing the values of a person engaged in business affects the possibility of solving value conflicts. The introduction of value management in business practice at the present stage of management in Ukraine will allow to steer innovative development at the expense of constructive behavior in the inevitable value conflicts. Directions for further research: assessment of the risks of conflict management of values, models of value management, image formation.

Keywords: values, conflict, information society, conflict management, value management, management..

Вступ. Поняття цінності дає соціальне та культурне значення матеріальних або культурних явищ для задоволення потреб людини. Об'єкт може бути цінним для однієї або іншої людини в той чи інший час. Цінність залежить від об'єктивних якостей, потреб, інтересів, емоцій особистості, умов, місця, часу. У кожної людини є своя ієрархія цінностей та ціннісна ієрархія особистостей, які в залежності від умов, місця та часу можуть змінюватися. Динаміка зміни цінностей людини, яка займається бізнесом впливає на можливість вирішувати конфлікти. Управління конфліктом цінностей на підприємстві відкриває нові можливості для стратегічного розвитку персоналу.

Аналіз основних досягнень і літератури.

Аналізом питань управління конфліктом цінностей на підприємстві за часів інформаційного суспільства займається багато вітчизняних та закордонних вчених. Зернецька О. В. аналізує світовий розвиток через призму глобальних комунікацій і виділяє вплив новітніх технологій на життєдіяльність та цінності людства [1, с. 123].

Бульвінський А. Г. приділяє значну увагу впливам історичних, політичних, соціально-економічних, культурно-цивілізаційних на формування системи цінностей особистості [2, с. 89]. Кудряченко А. І. аналізує культурно-історичні цінності за умов глобалізаційних процесів та визначається роль цінностей для розвитку суспільства [3, с. 254].

Не дивлячись на популярність питання цінностей практичні аспекти вирішення конфлікту цінностей на підприємстві залишається відкритим.

Існуючі методи розв'язання задачі: структурні та між особисті методи розв'язання конфліктів.

Мета роботи (дослідження): систематизувати причини конфліктів цінностей в Україні за умов інформаційного суспільства.

Постановка задачі (проблеми): систематизувати причини конфліктів цінностей та встановити причинно-наслідкові зв'язки між цінностями та показниками діяльності бізнесу. Велика кількість форм та проявів конфліктів цінностей потребує систематизації напрямів їх розв'язання.

Методи дослідження: систематизації, порівняння, гіпотетико-дедуктивний, аналізу та синтезу, абстрагування, узагальнення, моделювання.

Виклад основного матеріалу.

Інформаційне суспільство характеризується: переходом економіки до виробництва інформації; впровадженням інформаційно-технологічних технологій; зростанням індустрії знань; змінами у співвідношенні вільного і робочого часу; зміною мотивації від виживання людини до її саморозвитку; використанням інформації для виробництва матеріальних і духовних цінностей і визначення власної позиції; формуванням поведінкою людини на основі інформації; новим ставленням до природи. Особливість людини в порівнянні з розвитком штучного інтелекту – це здатність особистої оцінки інформації.

Сутність поняття цінність характеризують ознаки форм суспільної свідомості: нормативність, доцільність, корисність, необхідність. Виникнення цінності пов'язане з явищами та оцінкою їх людьми [4, с. 216]. Цінності – це внутрішній світ особистості але відбиває інваріантні характеристики соціального досвіду (честь, вірність даному слову, соціального співчуття, економічні цінності, влада, моральні цінності, сила, знання, милосердя).

Поняття цінності використовується в філософії, соціології, психології, педагогіці, менеджменті для позначення властивостей явищ, які втілюють у собі моральні ідеали і виступають як еталони належного. Основний напрямок розвитку теорії цінностей: загальнолюдський і гуманістичний контекст різних культур [5, с. 103].

На стадії глобалізації набувають значущості цінності: миру; життя людини; особистого самоствердження людини; духовної ролі природи в житті людини; наукового пошуку нових форм матеріальної діяльності (пошук відновлювальних джерел енергії безпечна переробка штучних матеріалів; робототехніка); свободи і самостійності людини; рівних прав людей; самовизначення нації; збереження цілісності держави; економічної доцільності; містецько-естетичного розвитку; соціальної рівності; розвитку конкуренції.

Україна знаходиться в період кардинальних змін у суспільстві, що загострює протиріччя пріоритетів минулого, поточного і майбутнього.

Загальна економічна ситуація розвитку особистості в Україні скрутна, тому часто працівник по-різному ставиться до цінностей суспільства. Ціннісне орієнтування в Україні в даний час дуже часто ігнорує пріоритет загальнолюдських цінностей. Основні риси ціннісної орієнтації: проблематичність; багатовекторність розвитку; неоднозначність цілей і результатів [6, с. 187].

Ціннісний підхід аналізує реакцію суб'єкта на ступінь відповідності умов роботи його потребам і цілям. Психологія аналізує мислення людини, яке носить ціннісний характер, як модельне (співвідношення явища з його істотними моментами дає людині розуміння). Отже, всі цінності створені

людиною є відносними при цьому для її свідомості вони є абсолютними [7, с. 305].

Основні умови за яких об'єктивні цінності стають суб'єктивно значимими: співвідношення діяльності працівників і умов їх діяльності.

Формування цінностей:

- як дія (об'єкт, на який спрямована дія, метод здійснення дії, ставлення суб'єкта до дії та результату);

- як процес (розгорнута у часі послідовність етапів: формування образу світу; перетворення особистості на основі цінностей; формування образу майбутнього; співвідноситься із зростанням людини, формуванням особистісних властивостей).

Механізми ціннісних орієнтацій дозволяють поетапно впливати на персонал підприємства та його поведінку: пошук поглядів на світ, оцінка, вибір, проєкція на майбутнє [8, с. 92].

Людина обирає цілі на основі пізнання обставин і самої себе, тобто цінності врівноважують її вчинки [9, с. 143]. Людина задовольняє потреби в певній системі цінностей, яка формує її поведінку та розвиток.

При формуванні цінностей існує взаємозв'язок особистості (наявність потреб) та суспільства (наявність цінностей) і завершується самовизначенням людини в різних сферах (праці, спілкуванні, пізнанні) через переконання, ідеали, зусилля.

Цінність у бізнесі повинна бути сприйнятою, обміркованою, її не можна нав'язати [10, с. 75]. Ієрархія ціннісних орієнтацій: самоствердження, самореалізація, самодіяльність. Тобто наявність цінності – це перевага для особистості але ненадійність для підприємства. Цінність указує на переважне для даної людини за поточних обставин. В практичній діяльності людини існує розрив між обміркованими цінностями і вчинками. Цінність визначає стратегічну спрямованість життєдіяльності людини (регулює загальну поведінку).

Наявність у бізнесі чітких норм поведінки (однозначних, контрольованих форм цінностей) дозволяє компенсувати ризики динамічної зміни цінностей у людини. Головне завдання норм у бізнесі: інтегрувати різні соціальні системи відповідно до їх функцій та ситуацій, забезпечити ефективну соціальну взаємодію. Норми підприємства відображають специфіку його системи цінностей та безпосередньо впливають на поведінку персоналу (частина працівників боїться недотримуватись норм, а частина персоналу осмислила встановлені норми підприємства і переконана, що вони відповідають її особистій системі цінностей) [11, с. 248].

Як одна норма може обґрунтовуватися різними цінностями підприємства так і одна цінність може реалізовуватися різними способами (одна з причин поведінки, яка відхиляється від норм). Види норм на підприємстві: поведінки із споживачами, конкурентами, менеджерами, власниками, (норми очікування) представниками державного управління (правові норми – контролюються відповідними

органами); ціноутворення; менеджменту; отримання інформації; виробництва; дослідження. Моральні норми – зразки поведінки, обґрунтовані досвідом і поширені на все суспільство. Норми забезпечують стійкість колективу підприємства. Норми очікування заохочують бажану поведінку працюючих.

Соціологічні дослідження доводять, що норми, які формують у людини намагання запобігти покарання мотивують її в необхідному напрямку сильніше ніж ті, які покликані формувати у людини намагання досягти успіху.

Ціннісне управління поєднує правові, моральні та очікувані норми при визначенні системи цінностей та управлінні конфліктами. Переваги роботи з цінностями в бізнесі: якісна робота з партнерами; дозована психологічна напруга стимулює саморозвиток; багатоваріантність поглядів на різні виробничі ситуації;

Для успішного використання ціннісного управління на підприємстві необхідно опрацювати механізм соціального контролю дотримання норм (реагування на поведінку). Елементи соціального контролю: самоконтроль та зовнішній контроль.

Для працюючого цінністю є головний зміст роботи (кошти для існування, засіб самореалізації, служити іншим). Наявність розбіжностей між нормами і цінностями або цінності у людей схожі але в самій системі цінності займають різні місця, що призводить до конфліктів (вибору працівником варіанту дії в тій чи іншій ситуації). Орієнтація менеджером працюючих на соціально важливі цінності знімає напругу часових протиріч.

Конфлікт цінностей приводить до повного заперечення самих цінностей, залишаються лише мотиви людей. Конфлікти цінностей багатогранні, що ускладнює пошук процедур їх вирішення:

- формування національно-громадянських цінностей (колективізм, соціальна справедливість, гуманності) і західні цінності (індивідуалізм, нігілізм, крайній прагматизм);

- соціокультурні розбіжності;
- розбіжності між поколіннями;
- людські стосунки і обов'язок;
- державні та локальні інтереси;
- відносини між людьми і практичність;
- влада і особистість;

економічна ефективність і соціальний захист.

Найбільш складним є конфлікт цінностей, їх трактовки, ієрархії. Завдання вирішення конфлікту цінностей – це гармонізація вже сприйнятих працівниками соціально необхідних цінностей, впливаючи на відносно змінювані установки.

Необхідно правильно попереджувати (розуміння мотивів поведінки працівників), реагувати (зменшити кількість конфліктів і зробити їх конструктивними) і вести себе в конфліктній ситуації (не підтримувати конфліктну поведінку). Для працівників підприємства важливим при ціннісному конфлікті є:

співробітництво (знаходження спільних цінностей);

прийняття цінностей інших людей, визнання права людей самостійно робити вибір щодо власного життя (толерантність);

переконання власними вчинками (ризик – потреба для реалізації часу).

Головні чинники, що визначають складність конфлікту: кількість учасників; предмет конфлікту; емоційне залучення. Класифікація конфліктів на підприємстві: ціннісний (розбіжності пов'язані з системами цінностей і переконаннями); інформаційний; структурний (неспівпадіння вимог до людини і її можливостей); відносин (зіткнення очікувань); поведінський (порушення норм взаємодії). Ціннісний конфлікт виникає при протиріччї цінностей різних працюючих (матеріальні цінності і духовні, зобов'язання та задоволення).

Вирішення конфліктів має систему правил:

1) для внутрішньої складової це:

- визнання учасниками конфлікту ціннісного пріоритету (об'єднує працюючих, гарантує безпеку роботи і розвиток), що дає можливість пошуку шляхів не порушуючи систему цінностей;

- конфлікти між соціальними групами необхідно вирішувати на загальнолюдських цінностях;

- визнання ідеї, яка викликає заперечення (формує толерантне ставлення конфліктуючих один до одного, сприяє подоланню ідейної основи конфлікту, збагачує внутрішній світ учасників конфлікту);

- диференціація систем цінностей різних соціальних інститутів;

- обґрунтування, складання, визнання та дотримання ієрархії цінностей та критеріїв (дозволяє конфліктуючим сторонам з одного погляду оцінювати реальність);

- пояснення, що цілі бізнесу були спрямовані в необхідному для суспільства напрямку (механізми соціальної регуляції формують особисті цілі та спонукання);

2) для зовнішньої складової це:

- соціальна регуляція – це відстеження та реагування суспільства на поведінку індивіда;

- примушення до очікуваної поведінки.

Механізм соціальної регуляції включає: ціннісну; нормативно-практичну; контрольну-відновлювальну орієнтації.

Характерні ознаки цінностей: це переконання та обрані цілі людини; не обмежені ситуаціями; це критерій оцінки подій; ієрархічні.

Менеджер приймає управлінські рішення (на основі власних цінностей), формує нові умови (пріоритети) для роботи колективу та впливає на їх ставлення до виконання завдань і професійної взаємодії. Результатом роботи менеджера може стати вибір підлеглими одного з варіантів: звільнення; стабільна робота; розвиток. Всі форми організаційної поведінки (комунікації, мотивація, лідерство, групова взаємодія) визначаються цінностями менеджерів [12, с. 147].

Основні причини конфліктів в роботі менеджерів: організаційні умови (стратегія);

організаційна структура (норми); бізнес-процеси (зворотній зв'язок). Оцінити роботу менеджера дозволяє: спільність цінностей; дружня атмосфера; погодженість цілей групи з індивідуальними цілями; взаємозалежність при виконанні завдань; очікування користі від роботи в колективі. Ризики спільності цінностей: небажання мислити критично; послаблення здатності приймати складні рішення. Отже, завдання менеджерів – підтримка динамічної рівноваги між ціннісними протиріччями і їх єдністю.

Результати досліджень. Основними елементами розв'язання на підприємстві ціннісних конфліктів є: нормування праці; систематизація правил управління конфліктами; критеріальний відбір менеджерів (за індивідуальною системою цінностей та стилем поведінки та співпраці); мотивація персоналу; соціальний контроль за виконанням норм.

Висновки: Динаміка зміни цінностей людини, яка займається бізнесом впливає на можливість вирішувати ціннісні конфлікти. Запровадження ціннісного управління в практику бізнесу на сучасному етапі господарювання в Україні дозволить прискорити інноваційний розвиток за рахунок конструктивної поведінки при неминучих ціннісних конфліктах.

Напрямки для проведення подальших досліджень: оцінка ризиків управління конфліктами цінностей, моделі ціннісного управління, формування іміджу.

Список літератури

1. Зернецька О.В. *Глобальна комунікація*: монографія. Київ, Наукова думка, 2017. 350 с.
2. *Особливості суспільно-політичної модернізації країн пострадянського простору*: монографія / за ред. А.Г.Булвинського, Київ: ДУ «Інститут всесвітньої історії НАН України», 2017. 288 с.
3. *Сучасні європейські культурно-історичні цінності в контексті викликів глобалізації*: моногр. / А. І. Кудряченко, ДУ «Інститут всесвітньої історії НАН України». – К.: Фенікс, 2014. – 444 с.
4. Наливайко А. П., Гребешкова О. М., Решетняк Т. І. *Стратегія підприємства у постіндустріальній економіці*: монографія. Київ: КНЕУ, 2017. 418 с.
5. Швиданенко Г. О., Бойченко К. С. та ін. *Розвиток підприємства: стратегічні наміри, ризики та ефективність*: колективна монографія, Міністерство освіти і науки України, Держ. ВНЗ "Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана". Електрон. текстові дані. Київ: КНЕУ, 2015. 231 с.
6. Адизес І.К. *Управление изменениями*. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. 368 с.
7. Сайдмн Д. *Отношение определяет результат*. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 400 с.
8. Swanson R. A., Holton E. F., Swanson R. A. *Foundations of Human Resource Development*. San Francisco: Berrett-Koehler, 2009. 538 p.
9. Майстер Д. *Делай то, что проповедуешь. Что руководители должны делать для создания корпоративной культуры, нацеленной на высокие достижения* / пер. с англ. М.: Альпина бизнес букс, 2005. 247 с.
10. Коллинз Дж., Лазьер У. *Больше чем бизнес: как преодолевать ограничения и построить великую компанию*. М.: Альпина Паблишер, 2016. 235 с.
11. Долан С., Гарсия С. *Управление на основе ценностей. Корпоративное руководство по выживанию, успешной жизнедеятельности и умению зарабатывать деньги в XXI веке*. М.: Претекст, 2008. 320 с.
12. *Організаційна культура* / під ред. Н. І. Штатолової. М.: Іспит, 2006. 267 с.
13. Zernetska O.V. *Hlobalna komunikatsiia*: monohrafiia. Kiev, Naukova dumka, 2017. 350 p.
14. *Osoblyvosti suspilno-politychnoi modernizatsii krain postradianskoho prostoru*: monohrafiia / za red. A.H.Bulvinskoho, Kyiv: DU «Instytut vsesvitnoi istorii NAN Ukrainy», 2017. 288 p.
15. *Suchasni yevropejski kulturno-istorychni tsinnosti v konteksti vyklykiv hlobalizatsii*: monohr. / A. I. Kudriachenko, DU «Instytut vsesvitnoi istorii NAN Ukrainy». – Kiev: Feniks, 2014. – 444 p.
16. Nalyvaiko A. P., Hrebeshkova O. M., Reshetniak T. I. *Stratehiia pidpriemstva u postindustrialnii ekonomitsi*: monohrafiia. Kiev: KNEU, 2017. 418 p.
17. Shvydanenko H. O., Boichenko K. S. ta in. *Rozvytok pidpriemstva: stratehichni namiry, ryzyky ta efektyvnist*: kolektyvna monohrafiia, Minysterstvo osvity i nauky Ukrainy, Derzh. VNZ "Kiev. nats. ekon. un-t im. Vadyma Hetmana". Elektron. tekstovi dani. Kiev: KNEU, 2015. 231 p.
18. Adyzes Y.K. *Upravlenye izmeneniyami*. Moscow: Mann, Yvanov y Ferber, 2014. 368 p.
19. aidmn D. *Otnoshenye opredeliaet rezultat*. Moscow: Mann, Yvanov y Ferber, 2013. 400 p.
20. Swanson R. A., Holton E. F., Swanson R. A. *Foundations of Human Resource Development*. San Francisco: Berrett-Koehler, 2009. 538 p.
21. Mayster D. *Delay to, chto propoveduesh. Chto rukovoditeli dolzhnyi delat dlya sozdaniya korporativnoy kulturyi, natselennoy na vyisokie dostizheniya* / per. s angl. M.: Alpina biznes buks, 2005. 247 p.
22. Kollinz Dzh., Lazer U. *Bolshe chem biznes: kak preodolevat ogranicheniya i postroit velikuyu kompaniyu*. Moscow: Alpina Pablisher, 2016. 235 p.
23. Dolan S., Garsiya S. *Upravlenie na osnove tsennostey. Korporativnoe rukovodstvo po vyizhivaniyu, uspeshnoy zhiznedeyatelnosti i umeniyu zarabatyivat dengi v XXI veke*. Moscow: Pretekst, 2008. 320 p.
24. *Organizatslyna kultura* / pld red. N. I. ShatalovoYi. Moscow.: Ispit, 2006. 267 p.

Надійшла(received) 30.05.2018

Відомості про авторів /Сведения об авторах / About the Authors

Лінькова Олена Юрійвна (Линькова Елена Юрьевна, Linkova Elena Yurievna) – кандидат економічних наук – доцент; м. Харків, Україна; ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8971-6176>; e-mail: ukr19759@gmail.com